


<p>INFORME DE GESTIÓN PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS</p> <p>IV TRIMESTRE 2025</p>	 <p>FIDUCOLDEX Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior S. A.</p>
--	---

ID	Tipos de requerimiento	Año	Meses	Cantidad	Tiempo promedio de respuesta
1	Petición	2025	Octubre	129	12
			Noviembre	128	10
			Diciembre	65	7
2	Queja	2025	Octubre	1	8
			Noviembre	6	5
			Diciembre	5	5
3	Reclamo	2025	Octubre	4	9
			Noviembre	7	8
			Diciembre	0	0
Total general				345	7

Comentarios
<p>Durante el cuarto trimestre de 2025, FIDUCOLDEX recibió un total de 23 quejas y reclamos y 322 peticiones.</p> <p>Los principales motivos se relacionan con las siguientes temáticas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Soportes de pago. • Certificados para declaración de renta y temas de componente jurídico. • Documentos contractuales. • Devolución de recursos por transferencia electrónica realizada de manera errónea a la Fiduciaria. <p>Adicionalmente, presentaron 10 solicitudes de acceso a la información pública durante la vigencia reportada.</p> <p>Respecto a las reclamaciones de este trimestre, tres (3) de estas fueron trasladadas desde el Defensor del Consumidor Financiero.</p> <p>Durante este periodo se trasladaron por competencia un total de diez (10) solicitudes: seis (6) peticiones, dos (2) quejas y dos (2) reclamos; cuatro (4) a FONTUR y las seis (6) restantes al Banco Popular S.A., SBS Seguros Colombia S.A., Banco Davivienda S.A., Colombiana de Comercio S.A. (Alkomprar), Fondo de Empleados BBVA y Fiduagraría S.A., respectivamente.</p>